

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT XYZ WORKSHOP SERVICES WITH SERVQUAL ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BENGKEL XYZ DENGAN ANALISIS SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Wiyogo

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Palangka Raya, Kampus Unpar Tunjung Nyaho, Jl. H. Timang, 73111A

e-mail: nywiyogo@gmail.com

ABSTRACT

About workshop services at XYZ activity that has been given, there are still customer dissatisfaction like clean toilets, availability of benches / chairs in the waiting room, the air circulation in the waiting room. Customer complaints are an indicator of the workshop management to improve its services. Measurement of performance and expectations based on customers satisfaction was conducted using SERVQUAL to know the value gap, which is the value of the difference between what being performed to services that have been received with expectations based on customer ratings. To map the improvement priority, the method of Importance Performance Analysis is used. From IPA, P20 variable is obtained, with value X 'of 2.89 and Y' with 4.14, P25 variable with values of X 'and Y 2.86' to 4.17, P26 variables with X 'with 2.51 and Y '4.09 and P35 variable with a value of 2.69 X and Y' is a factor of 4.11. Those are the improvement priorities.

Key words: Services, servqual, quadrant, importance performance analysis

ABSTRAK

Aktivitas layanan pada Bengkel XYZ yang telah diberikan masih terdapat ketidakpuasan pelanggan seperti kebersihan toilet, ketersediaan bangku/kursi di ruang tunggu, sirkulasi udara di ruang tunggu. Dengan adanya keluhan pelanggan merupakan indikator pihak manajemen bengkel harus memperbaiki layanannya. Pengukuran harapan dan kinerja berdasarkan keinginan pelanggan dilakukan dengan metode Servqual untuk mengetahui nilai gap, yang merupakan nilai selisih antara apa yang dikerjakan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan berdasarkan penilaian pelanggan. Dalam memetakan prioritas perbaikan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil IPA didapatkan variabel P20, dengan nilai X' sebesar 2,89 dan Y' dengan 4,14, variabel P25 dengan nilai X' 2,86 dan Y' dengan 4,17, variabel P26 dengan X' dengan 2,51 dan Y' 4,09 dan variabel P35 dengan nilai X sebesar 2,69 dan Y' sebesar 4,11 merupakan faktor yang menjadi prioritas perbaikan.

Kata – kata kunci: Layanan, servqual, kuadran, *importance performance analysis*

PENDAHULUAN

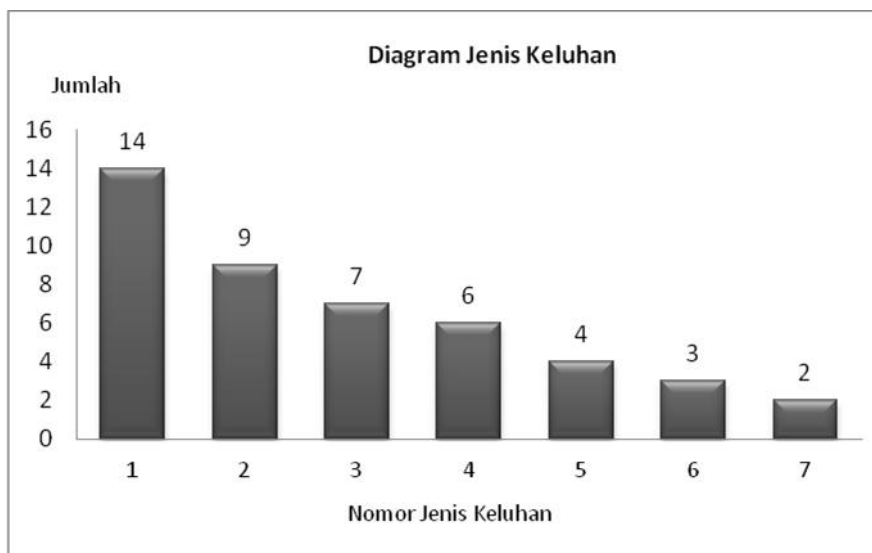
Kepuasan atau dalam bahasa Latin “*Satis*” mempunyai arti cukup baik atau memadai dan “*Facio*” yaitu melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2011). Menurut Tjiptono (2011), manfaat spesifik kepuasan pelanggan meliputi: keterkaitan positif dengan loyalitas pelanggan yang berpotensi sebagai sumber pendapatan masa depan usaha. Pelanggan merupakan salah satu konsep dalam bisnis ataupun usaha, hal tersebut merupakan faktor yang memiliki peranan amat penting bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa tidak terpuaskan mempunyai kemungkinan mencari tempat lainnya untuk memenuhi kebutuhannya. Pelanggan yang loyal bukan hanya kembali untuk dilayani saja tetapi juga

akan menyakinkan orang lain untuk datang ke perusahaan tersebut sebagai pelanggan baru.

Bengkel resmi Motor Honda XYZ yang berlokasi di wilayah Kelurahan Palangka, Kota Palangka Raya merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan perawatan dan perbaikan servis motor, maupun penjualan suku cadang. Bengkel tersebut selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan dari pelanggannya dalam perawatan servis maupun penyediaan suku cadang sepeda motor, dengan harapannya masyarakat yang memperoleh layanan mereka menjadi terpuaskan. Namun dalam aktivitas pelayanannya masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pelanggan atas layanan yang telah diberikan. Dari survei didapatkan, bahwa masih ada beberapa keluhan dari pelanggan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

| No. | Jenis Keluhan | Jumlah |
|-----|--|--------|
| 1. | Kebersihan Toilet | 14 |
| 2. | Ketersediaan bangku/kursi di ruang tunggu | 9 |
| 3. | Sirkulasi udara di ruang tunggu | 7 |
| 4. | Kebersihan Ruang Tunggu | 6 |
| 5. | Ketepatan waktu servis motor | 4 |
| 6. | Kemudahan mengenai Informasi jenis service | 3 |
| 7. | Keramahan petugas bengkel | 2 |

Sumber: Data Olahan (2013)



Sumber: Data Olahan (2013)

Gambar 1. Diagram jenis keluhan pelanggan bengkel XYZ

Ketidakpuasan akan layanan yang telah diberikan yang terbesar adalah kerapian bengkel dengan 14 keluhan dan yang terkecil keramahan petugas bengkel mempunyai 2 keluhan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Dengan adanya hal tersebut tentunya akan menjadi pengalaman yang kurang menarik bagi para pelanggan.

Masih adanya keluhan dari pelanggan dapat menunjukkan layanan yang telah diberikan kurang optimal. Pendekatan yang dilakukan untuk mencapai perbaikan kualitas yang terus-menerus, dibutuhkan keterlibatan pelanggan sejak awal dalam proses pengembangan jasa. Servqual merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, daya tanggap, jaminan, kehandalan, dan empati yaitu dengan melakukan analisis *Service Gap*.

METODOLOGI PENELITIAN

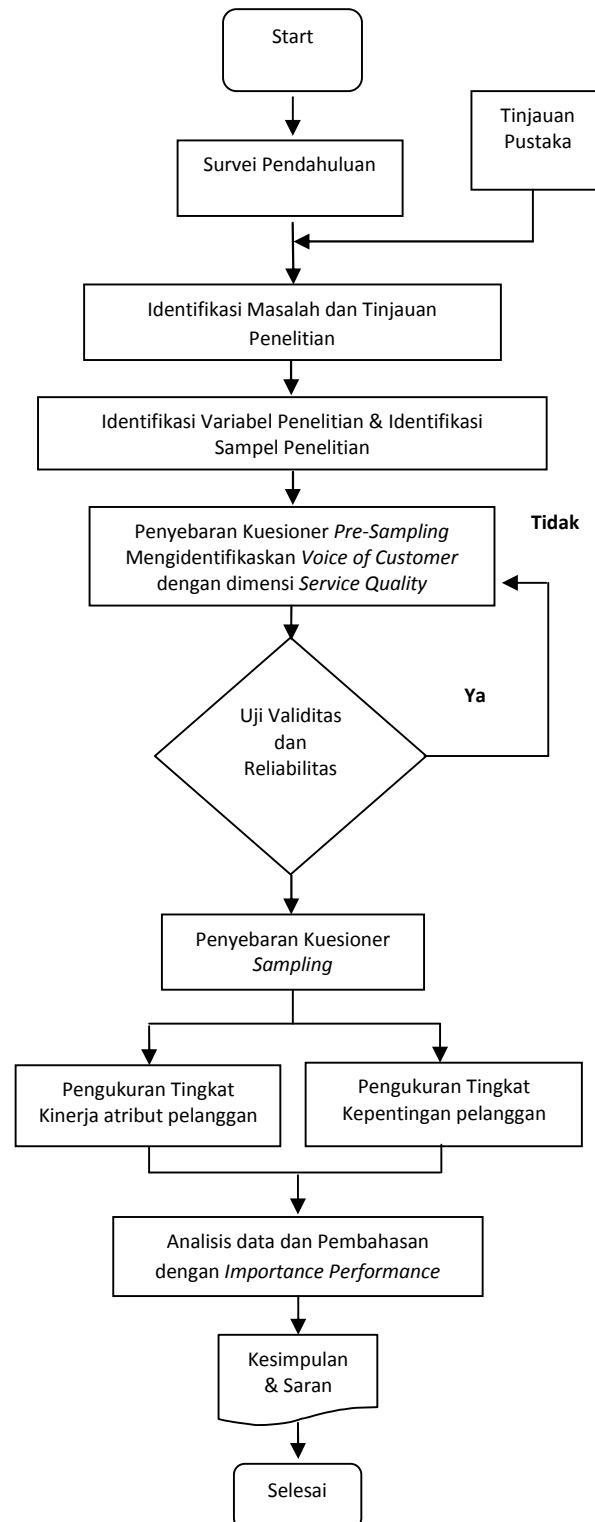
Data Dan Variabel

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan

yaitu data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang terdiri dari variabel, sub variabel, dimensi dan item atau atribut pernyataan. Variabel penelitian yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan bengkel XYZ, sub variabel penelitian terdiri dari kinerja dan harapan. Kinerja dan harapan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan Parasuraman (1990) yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner yang digunakan terdiri bersifat kombinasi tertutup dan terbuka, yang terdiri dari 3 bagian seperti identitas pelanggan, kinerja dan kepentingan dari pelanggan sebagai responden. Skala kuesioner yang digunakan yaitu skala likert yang terdiri dari lima titik jawaban. Penskalaan untuk kinerja pelanggan, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, kurang setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 4, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5.



Gambar 2. Diagram alir penelitian

Alat Analisis

Servqual merupakan Alat yang digunakan untuk mengukur harapan dan kinerja pelanggan berdasarkan nilai kesenjangan (gap). Nilai gap merupakan nilai selisih antara apa yang dikerjakan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan dari pelanggan

kepada kualitas layanan yang sudah diterimanya. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert, untuk mengatasi *service gap* adalah dengan memperbaiki Gap 1 sampai Gap 5 melalui sistem layanan yang menyeluruh. Komunikasi yang dilakukan dengan konsisten dan itensif kepada pelanggan akan

memberikan dampak pada layanan yang prima. Skor Servqual (Parasuraman, dkk, 1990, dikutip dalam Tjiptono, 2011), dapat dirumuskan sebagai berikut :Hasil nilai gap yang positif (+) menunjukkan pihak produsen yang memberikan jasa jasa mampu memberikan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggannya, sedangkan nilai yang negatif mengindikasikan adanya pihak produsen belum dapat memberikan layanannya secara maksimal.

Menurut Puspitasari (2010), penyesuaian prioritas Servqual dapat dilakukan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah alat analisis yang digunakan untuk membandingkan antara penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan.

Diagram Alir Penelitian

Tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir seperti pada Gambar 2.

Penentuan Sampel Penelitian

Menurut Roscoe (1982, dikutip dalam Sugiyono, 2010), ukuran sampel yang layak dalam suatu

penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. Merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010).

Teknik sampel ini diantaranya adalah sampling purposif (*judgemental Sampling*), sampling kuota, sampling kebetulan (*Accidental Sampling*), sampling bola salju. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah *Accidental Sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai responden (Sugiyono, 2010).

Identifikasi Variabel Penelitian

Pada tahap ini kriteria yang dimunculkan dalam kuesioner diperoleh melalui hasil wawancara terhadap pelanggan dan berdasarkan pengamatan langsung. Dengan adanya kriteria tersebut dapat menunjukkan *Customer Need* terhadap layanan yang diharapkan. Variabel penelitian ditentukan berdasarkan dimensi yang diajukan oleh Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Variabel-variabel yang ditemukan dari hasil wawancara akan dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner.

Tabel 2. Korelasi dimensi mutu dengan atribut layanan

| No | Dimensi Mutu | Atribut Pelayanan Bengkel XYZ |
|----|-----------------------|---|
| 1 | <i>Tangibles</i> | 1. Penataan alat-alat perkakas (P11) 2. Kebersihan bengkel (P12) 3. Penerangan di ruang bengkel (P13) 4. Kerapian bengkel (P14) 5. Kebersihan di ruang penyimpanan onderdil (P15) 6. Ketersediaan suku cadang motor (P16) 7. Kecukupan alat-alat perkakas (P17) 8. Kebersihan ruang tunggu (P18) 9. Ketersediaan kursi di ruang tunggu (P19) 10. Kebersihan toilet pelanggan (P20) |
| 2. | <i>Reliability</i> | 1. Kecepatan petugas menerima pelanggan (P21) 2. Kecepatan teknisi menangani keluhan motor (P22) 3. Kecepatan teknisi memberikan tanggapan (P23) 4. Ketepatan waktu servis (P24) 5. Kecepatan petugas melayani pembayaran (P25) |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 1. Keramahan petugas pendaftaran (P26) 2. Keramahan teknisi kepada pelanggan (P27) 3. Kenyamanan ruangan tunggu (P28) 4. Kebebasan aktifitas dalam ruang tunggu (P29) 5. Ketersediaan ruang tunggu yang bebas asap rokok (P30) |
| 4. | <i>Assurance</i> | 1. Adanya kejelasan perincian biaya perbaikan (P31) 2. Adanya kesesuaian harga onderdil motor (P32) 3. Kejelasan informasi servis yang akan dilakukan (P33) 4. Kejelasan informasi setelah perbaikan (P34) 5. Kejelasan informasi suku cadang yang rusak (P35) 6. Ada jaminan setelah servis (P36) |
| 5. | <i>Emphaty</i> | 1. Tanggapan dan Perhatian teknisi terhadap keluhan (P37) 2. Keramahan petugas administrasi (P38) |

Sumber: Data Olahan (2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden pada penelitian sebanyak 37 orang pelanggan, untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (73 %) dan responden wanita ada 10 orang (27 %). Adapun hal dimaksud dapat dilihat pada Gambar 3.

Dilihat dari umur, responden yang berumur kurang dari 17 tahun tidak ada (0 %), berumur 18-20 tahun sebanyak 5 orang (13 %), 21-30 tahun sebanyak 14 orang (38 %), 31-40 tahun sebanyak 10 orang (27%), 41-50 tahun sebanyak 8 orang (22%), dapat dilihat pada Gambar 4.

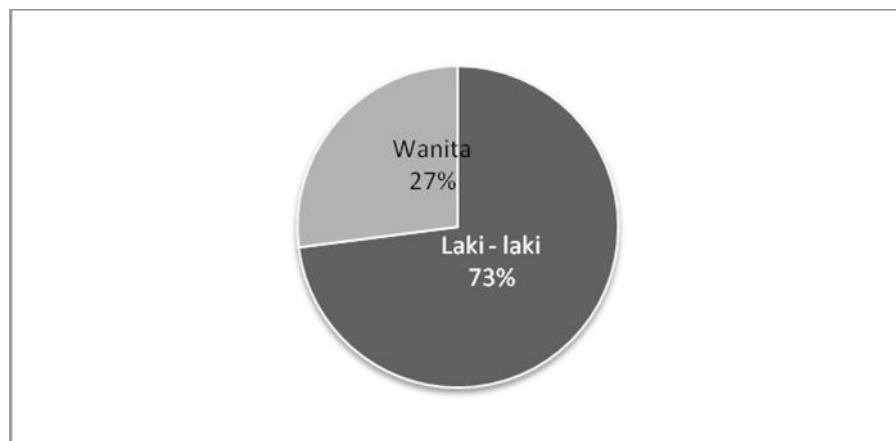
Uji Validitas dan Reliabilitas Data Pre-Sampling

Validitas menunjukkan sejauh mana skor atau nilai/ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan

hasil pengukuran dan pengamatan yang ingin diukur (Sugiyono, 2007). Uji ini sangat berkaitan dengan hasil pengukuran non fisik. Uji validitas yang digunakan bersifat konstruk, yaitu validitas yang menyangkut teoritik variabel yang akan diukur. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan perhitungan uji validitas kuesioner dengan menggunakan program SPSS versi 17.0.

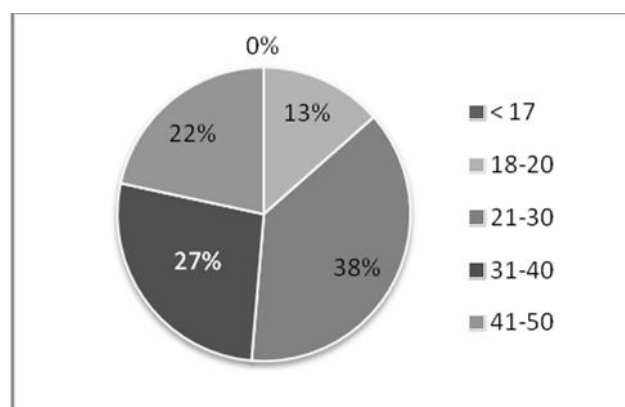
a. Uji Validitas

Uji ini dilakukan dimasing-masing tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan. Nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan jumlah data sebanyak 30 responden, maka dengan $df = 2$ didapat r_{tabel} sebesar 0,361. Dari analisis dapat dilihat bahwa untuk item yang nilainya kurang dari r_{tabel} dapat disimpulkan bahwa item tersebut tidak valid, hal dimaksud ditunjukkan pada Tabel 3.



Sumber: Data Olahan (2013)

Gambar 3. Diagram pie responden berdasarkan jenis kelamin



Sumber: Data Olahan (2013)

Gambar 4. Diagram pie responden berdasarkan umur

Tabel 3. Hasil uji validitas data pre-sampling

| Var | r _{Kritis} | Tingkat Kinerja | | Tingkat Kepentingan | |
|-----|---------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|
| | | r _{hit} n=30, df=28 | Ket | r _{hit} n=30, df=2 | Ket |
| P11 | 0,361 | 0,394 | Valid | 0,446 | Valid |
| P12 | 0,361 | 0,562 | Valid | 0,355 | Tdk Valid |
| P13 | 0,361 | 0,412 | Valid | 0,516 | Valid |
| P14 | 0,361 | 0,060 | Tdk Valid | -0,296 | Tdk Valid |
| P15 | 0,361 | 0,169 | Tdk Valid | 0,190 | Tdk Valid |
| P16 | 0,361 | 0,118 | Tdk Valid | 0,087 | Tdk Valid |
| P17 | 0,361 | 0,486 | Valid | 0,430 | Valid |
| P18 | 0,361 | 0,215 | Tdk Valid | 0,659 | Valid |
| P19 | 0,361 | 0,320 | Tdk Valid | 0,430 | Valid |
| P20 | 0,361 | 0,384 | Valid | 0,497 | Valid |
| P21 | 0,361 | 0,468 | Valid | 0,504 | Valid |
| P22 | 0,361 | 0,256 | Tdk Valid | 0,492 | Valid |
| P23 | 0,361 | 0,274 | Tdk Valid | 0,634 | Valid |
| P24 | 0,361 | 0,598 | Valid | 0,320 | Tdk Valid |
| P25 | 0,361 | 0,646 | Valid | 0,426 | Valid |
| P26 | 0,361 | 0,463 | Valid | 0,593 | Valid |
| P27 | 0,361 | 0,538 | Valid | 0,619 | Valid |
| P28 | 0,361 | 0,628 | Valid | 0,360 | Tdk Valid |
| P29 | 0,361 | 0,436 | Valid | 0,409 | Valid |
| P30 | 0,361 | 0,722 | Valid | 0,333 | Tdk Valid |
| P31 | 0,361 | 0,708 | Valid | 0,516 | Valid |
| P32 | 0,361 | 0,692 | Valid | 0,738 | Valid |
| P33 | 0,361 | 0,377 | Valid | 0,529 | Valid |
| P34 | 0,361 | 0,407 | Valid | 0,605 | Valid |
| P35 | 0,361 | 0,632 | Valid | 0,554 | Valid |
| P36 | 0,361 | 0,693 | Valid | 0,309 | Tdk Valid |
| P37 | 0,361 | 0,489 | Valid | 0,553 | Valid |
| P38 | 0,361 | 0,502 | Valid | 0,483 | Valid |

Sumber : Data Olahan (2013)

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa uji validitas pada uji kinerja dan kepentingan menghasilkan $r_{hitung} > r_{kritis}$. Jumlah item yang tidak valid didapatkan sebanyak 12, dengan demikian dapat disimpulkan dan dinyatakan bahwa kuesioner yang valid akan digunakan dalam kuesioner sebenarnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk melihat konsistensi hasil kuesioner. Dalam konsep reliabilitas hasil kuesioner yang dinyatakan andal adalah jika jawaban responden konsisten. Metode pengujiannya dengan menggunakan

metode *Alpha Cronbach* yaitu koefisien *Alpha*.

Dari output uji kinerja dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan angka 0,893. Nilai ini sudah berada di atas nilai *Alpha Cronbach* minimal yaitu sebesar 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan sudah reliabel.

Dari hasil output uji kepentingan dapat dilihat pada Tabel 5, bahwa nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan angka 0,884. Nilai ini sudah berada di atas nilai *Alpha Cronbach* minimal yaitu sebesar 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan sudah reliabel.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .893 | .891 | 28 |

Sumber: Data Olahan (2013)

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .884 | .885 | 28 |

Sumber: Data Olahan (2013)

Tabel 6. Hasil uji validitas data *sampling*

| Var | r_{kritis} | Tingkat Kinerja | | Tingkat Kepentingan | |
|-----|---------------------|------------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | | $r_{\text{hit}} n=30, df=28$ | Ket | $r_{\text{hit}} n=30, df=2$ | Ket |
| P11 | 0,325 | 0,778 | Valid | 0,558 | Valid |
| P13 | 0,325 | 0,825 | Valid | 0,575 | Valid |
| P17 | 0,325 | 0,565 | Valid | 0,476 | Valid |
| P20 | 0,325 | 0,703 | Valid | 0,664 | Valid |
| P21 | 0,325 | 0,812 | Valid | 0,725 | Valid |
| P25 | 0,325 | 0,854 | Valid | 0,605 | Valid |
| P26 | 0,325 | 0,685 | Valid | 0,679 | Valid |
| P27 | 0,325 | 0,792 | Valid | 0,740 | Valid |
| P29 | 0,325 | 0,755 | Valid | 0,679 | Valid |
| P31 | 0,325 | 0,891 | Valid | 0,868 | Valid |
| P32 | 0,325 | 0,866 | Valid | 0,675 | Valid |
| P33 | 0,325 | 0,839 | Valid | 0,769 | Valid |
| P34 | 0,325 | 0,789 | Valid | 0,667 | Valid |
| P35 | 0,325 | 0,831 | Valid | 0,676 | Valid |
| P37 | 0,325 | 0,816 | Valid | 0,653 | Valid |
| P38 | 0,325 | 0,850 | Valid | 0,716 | Valid |

Sumber: Data Olahan (2013)

Uji Validitas Dan Reliabilitas Data *Sampling*

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas data *pre-sampling* didapatkan item-item pertanyaan yang valid maka selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji konsistensi dari kuesioner yang digunakan, bertujuan untuk melihat konsistensi hasil kuesioner. Didalam konsep hasil suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel (andal) jika jawaban dari responden konsisten.

Pada pengujian ini ditentukan taraf signifikan 5% atau 0,05, dikatakan valid jika angka koefisien korelasi *product moment* yang diperoleh > nilai kritis (r_{tabel}). Dari Tabel *r Product Moment* pada Sig.0,05 (*Two Tail*) untuk data kuesioner *sampling* yang digunakan sebanyak 35 responden didapatkan sebesar 0,325. Adapun hasil dari uji validitas ditunjukkan pada Tabel 6.

Dari Tabel 3 dan Tabel 6, dapat diketahui bahwa uji validitas baik pada data *pre-sampling* dan *sampling*

menghasilkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{kritis}}$. Dengan demikian bisa disimpulkan, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat dipahami responden.

Pengujian reliabilitas pada data *sampling* juga dilakukan, dalam hal ini reliabilitas diartikan meskipun variabel-variabel dalam kuesioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Hasil uji reliabilitas pada tingkat kinerja, ditunjukkan pada Tabel 7, didapatkan sebesar 0,966. Untuk hasil uji reliabilitas pada tingkat kepentingan, ditunjukkan Tabel 8, didapatkan sebesar 0,936.

Dari output uji kinerja dan kepentingan data *Sampling* dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach* sudah berada di atas nilai *Alpha Cronbach* minimal yaitu sebesar 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan sudah reliabel.

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja data *sampling*

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .966 | .967 | 16 |

Sumber: Data Olahan (2013)

Tabel 8. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan data *sampling*

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .936 | .937 | 16 |

Sumber: Data Olahan (2013)

Tabel 9. Hasil perhitungan gap kualitas layanan

| Dimensi | Var | Tingkat Kinerja | Tingkat Kepentingan | Gap |
|------------------------|-----|-----------------|---------------------|-------|
| <i>Tangibles</i> | P11 | 3.23 | 4.06 | -0.83 |
| | P13 | 3.03 | 4.23 | -1.20 |
| | P17 | 2.43 | 3.80 | -1.37 |
| | P20 | 2.80 | 4.09 | -1.29 |
| <i>Reliability</i> | P21 | 2.94 | 3.94 | -1.00 |
| | P25 | 2.80 | 4.17 | -1.37 |
| <i>Respon-siveness</i> | P26 | 2.43 | 4.03 | -1.60 |
| | P27 | 2.66 | 3.89 | -1.23 |
| | P29 | 2.91 | 3.86 | -0.94 |
| <i>Assurance</i> | P31 | 2.91 | 4.06 | -1.15 |
| | P32 | 2.74 | 4.00 | -1.26 |
| | P33 | 3.23 | 4.20 | -0.97 |
| | P34 | 3.06 | 4.11 | -1.06 |
| | P35 | 2.63 | 4.11 | -1.49 |
| <i>Emphaty</i> | P37 | 3.00 | 3.94 | -0.94 |
| | P38 | 3.11 | 3.94 | -0.83 |

Sumber: Data Olahan (2013)

Hasil Perhitungan Nilai Gap Kinerja dan Kepentingan

Nilai gap merupakan nilai selisih antara apa yang dikerjakan tentang kualitas layanan yang diterimanya dan apa yang menjadi kepentingan atau harapan terhadap kualitas layanan yang ada. Dalam hal ini nilai gap positif menunjukkan bahwa bengkel motor XYZ merupakan pihak penyedia jasa telah mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Namun bila hasil nilai gap negative, hal tersebut berarti pihak bengkel masih belum mampu memberikan layanan yang diinginkan pelanggannya. Adapun hasil perhitungan tersebut ditunjukkan pada Tabel 9.

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan bahwa layanan yang telah diberikan masih belum memenuhi harapan dari pelanggan, hasil semua gap bernilai negatif. Berdasarkan hasil rangking pada layanan didapatkan nilai gap negatif tertinggi menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelanggan terhadap variabel pelayanan lebih rendah dari tingkat kepentingannya. Dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Bengkel XYZ yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Pada Tabel 10, dapat ditunjukkan bahwa variabel P26 dengan nilai gap -1,60 dan P35 dengan nilai gap sebesar -1,49 merupakan variabel yang memiliki nilai gap yang paling terbesar. Dua variabel yang mempunyai nilai gap yang sama yaitu pada P17 dan P25 dengan nilai gap sebesar -1,37. Untuk nilai gap yang paling terkecil pada variabel P11 dan P38 dengan nilai gap sebesar -0,83.

Analisis Data Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Data penelitian yang telah didapatkan selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif

kualitatif – kuantitatif, yaitu menggunakan *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan dari pelanggan di bengkel XYZ.

Perhitungan rata-rata yang merupakan hasil penilaian kinerja dan tingkat kepentingan pada faktor–faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan bengkel XYZ. Pada Tabel 10, ditunjukkan nilai rata–rata dari kinerja pelanggan (X') sebesar 2,91, sedangkan untuk nilai rata–rata tingkat kepentingan menurut pelanggan (Y') didapatkan sebesar 4,02.

Untuk dapat melihat bagaimana posisi dari tingkat kepentingannya akan ditunjukkan dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.

Dalam Gambar 5 diagram kartesius terlihat bahwa letak dari variabel–variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di bengkel XYZ terbagi atas 3 bagian, yaitu:

1. Kuadran A

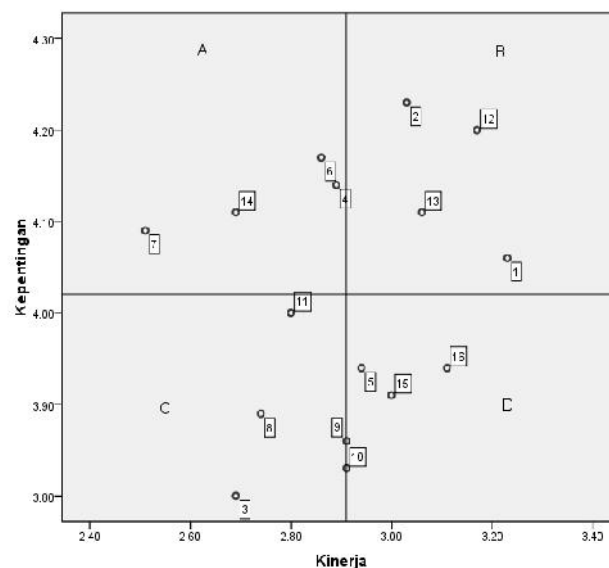
Wilayah kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan. Keberadaannya sebagai penentu pada kuadran ini merupakan poin yang sangat penting, yang dinilai oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai yang diharapkan oleh pelanggan dan tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah. Faktor–faktor yang dimaksud adalah:

- Variabel P20, kebersihan toilet
- Variabel P25, kecepatan petugas melayani pembayaran
- Variabel P26, keramahan petugas pendaftaran
- Variabel P35, kejelasan informasi suku cadang yang rusak

Tabel 10. Perhitungan rata – rata tingkat kinerja dan kepentingan

| No | Var | Kinerja | Kepentingan | X' | Y' |
|---------------------|-----|---------|-------------|------|------|
| 1 | P11 | 113 | 142 | 3.23 | 4.06 |
| 2 | P13 | 106 | 148 | 3.03 | 4.23 |
| 3 | P17 | 94 | 133 | 2.69 | 3.80 |
| 4 | P20 | 101 | 145 | 2.89 | 4.14 |
| 5 | P21 | 103 | 138 | 2.94 | 3.94 |
| 6 | P25 | 100 | 146 | 2.86 | 4.17 |
| 7 | P26 | 88 | 143 | 2.51 | 4.09 |
| 8 | P27 | 96 | 136 | 2.74 | 3.89 |
| 9 | P29 | 102 | 135 | 2.91 | 3.86 |
| 10 | P31 | 102 | 134 | 2.91 | 3.83 |
| 11 | P32 | 98 | 140 | 2.80 | 4.00 |
| 12 | P33 | 111 | 147 | 3.17 | 4.20 |
| 13 | P34 | 107 | 144 | 3.06 | 4.11 |
| 14 | P35 | 94 | 144 | 2.69 | 4.11 |
| 15 | P37 | 105 | 137 | 3.00 | 3.91 |
| 16 | P38 | 109 | 138 | 3.11 | 3.94 |
| Rata-rata X' dan Y' | | | | 2.91 | 4.02 |

Sumber : Data Olahan (2013)



Gambar 5. Diagram kartesius

Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan layanannya. Caranya adalah pihak manajemen melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran B

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan dianggap oleh pelanggan sudah

sesuai dengan yang dirasakannya. Faktor yang dimaksud adalah:

- Variabel P11, penataan alat-alat perkakas.
- Variabel P13, penerangan di ruang bengkel.
- Variabel P33, kejelasan informasi servis yang akan dilakukan.
- Variabel P34, kejelasan informasi setelah perbaikan.

Dari tingkat kinerjanya mempunyai poin yang relatif tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena merupakan faktor-faktor yang menjadikan produk/jasa layanan unggul dimata pelanggan.

3. Pada wilayah kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting, dan poin kinerjanya tidak terlalu istimewa. Faktor yang dimaksud adalah :

- Atribut P17, kecukupan alat-alat perkakas.
- Atribut P27, keramahan teknisi kepada pelanggan.
- Atribut P29, Kebebasan aktifitas dalam ruang tunggu.
- Atribut P31, Adanya kejelasan perincian biaya perbaikan.
- Atribut P32, adanya kesesuaian harga onderdil motor.

Peningkatan perbaikan pada faktor-faktor dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Pada wilayah kuadran ini memuat faktor-faktor yang menurut pelanggan dianggap kurang penting dan dirasakan terlalu berlebihan. Faktor-faktor yang dimaksud adalah:

- Atribut P21, kecepatan petugas menerima pelanggan.
- Atribut P37, tanggapan dan Perhatian teknisi terhadap keluhan.
- Atribut P38, keramahan petugas administrasi.

Faktor - faktor yang termasuk pada kuadran ini dapat dikurangi, tetapi bukan berarti harus dihilangkan sebab faktor dalam kuadran juga merupakan faktor yang menjadi acuan pihak manajemen dalam memperbaiki dan meningkatkan layanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penggolongan IPA variabel-variabel yang termasuk dalam prioritas perbaikan yaitu atribut yang termasuk dalam kuadran A. Faktor seperti kebersihan toilet, kecepatan petugas melayani pembayaran, keramahan petugas pendaftaran dan kejelasan informasi suku cadang yang rusak harus menjadi prioritas perbaikan layanan.
2. Pada kuadran B merupakan layanan yang dianggap paling baik, faktor yang dimaksud seperti penataan alat-alat perkakas, penerangan di ruang bengkel, kejelasan informasi servis yang akan dilakukan, kejelasan informasi setelah perbaikan.
3. Pada wilayah kuadran C memuat faktor-faktor yang dianggap memiliki prioritas yang rendah, hal yang dimaksud seperti kecukupan alat-alat perkakas,

keramahan teknisi kepada pelanggan, kebebasan aktifitas dalam ruang tunggu, adanya kejelasan perincian biaya perbaikan, adanya kesesuaian harga onderdil motor.

4. Pada wilayah kuadran D memuat faktor-faktor yang dirasa tidak penting dan berlebihan seperti faktor-faktor kecepatan petugas menerima pelanggan, tanggapan dan perhatian teknisi terhadap keluhan, keramahan petugas administrasi.

Berdasarkan simpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang harapannya dapat dijadikan masukan bagi perbaikan layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak manajemen lebih memperhatikan kebersihan toilet, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Petugas administrasi sebaiknya lebih tanggap melayani konsumen yang hendak membayar biaya service.
3. Hendaknya petugas juga memberikan layanan yang maksimal dan ramah terhadap konsumen, karena awal dari suatu layanan dilihat dari keramahan yang diberikan sehingga tentunya dapat memberikan *image* yang baik bagi jasa layanan dimata konsumen.
4. Kejelasan informasi mengenai suku cadang yang rusak hendak selalu dikomunikasikan kepada konsumen. Kejelasan harga, kejelasan dari pentingnya suku cadang tersebut jika tidak segera diganti merupakan informasi yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2006). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Manajemen Kualitas)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nasution, A. H. (2006). *Manajemen Industri*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complications for Future Research*. Journal of Marketing Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol 64, Number 1, Spring 1988, pp. 12-40.
- Santoso, H. (2006). *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD*. Jurnal. J@TI Undip, Vol.1, No.1, Januari, 2006: 85 -106.
- Supranto, J.,. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satifcation: Edisi 3*. Penerbit Andi. Yogyakarta.